

**EFEKTIFITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN
TERHADAP PELAKSANAAN PELAYANAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN GOWA**



Skripsi
Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar
Sarjana Hukum (SH) Jurusan Ilmu Hukum
Pada Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Alauddin Makassar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR

Oleh:
SYAMSUL BAHRI
NIM: 10500112041

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

2016

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syamsul Bahri

NIM : 10500112041

Tempat/Tgl. Lahir : Kokowa, 29 September 1992

Jur/Prodi/Konsentrasi : Ilmu Hukum/Hukum Tata Negara

Fakultas/Program : Syariah dan Hukum/S1

Alamat : Kokowa, Desa Borimatangkasa Kec. Bajeng Barat-Gowa.

Judul : Efektifitas Pengawasan Ombudsman Terhadap
Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Gowa

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Gowa, 17 Agustus 2016

Penyusun,

SYAMSUL BAHRI

NIM: 10500112041

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, "Efektifitas Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Gowa", yang disusun oleh Syamsul Bahri, NIM: 10500112041, mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 29 Agustus 2016 M, bertepatan dengan tanggal 26 Dzulqa'dah 1437 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum (dengan beberapa perbaikan).

Samata, 29 Agustus 2016 M.
26 Dzulqa'dah 1437 H.

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag.	(.....)
Sekretaris	: Dr. Hamsir, S.H., M.Hum.	(.....)
Munaqisy I	: Prof. Dr. Achmad Abubakar, M.Ag.	(.....)
Munaqisy II	: Dr. Hamsir, S.H., M.Hum	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Jumadi, S.H., M.H.	(.....)
Pembimbing II	: Dr. Abdul Wahid Haddade, Lc., M.HI.	(.....)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UIN Alauddin Makassar,



Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag.

NIP. 195704141986031003

KATA PENGANTAR



٠Syukur alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah kepada hamba-hamba-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, para keluarga, sahabat serta orang-orang yang senantiasa mengikuti jejak beliau hingga akhir zaman Amin.

Skripsi dengan judul “Efektifitas Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Gowa” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum jurusan ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Ucapan terima kasih yang tak terhingga dan sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada kedua orang tua (Alm.) Coeng Dg. Nai dan Sukiah Dg. Ngai. Untuk ayahanda tercinta semoga mendapat tempat yang mulia di sisi-Nya. Terkhusus untuk ibuku, terima kasih atas segala pengorbanan serta dukungan penuhnya baik berupa nasehat, dan doa yang tak henti-hentinya dipanjatkan kepada Allah SWT sehingga penulis tetap berada pada jalan yang di ridhoi-Nya serta dukungan materil yang sedikitpun tidak mengharap imbalan atasnya. Selanjutnya disampaikan terima kasih kepada kakak-kakak ku, Syamsiah, Jufri Mansyur, Yusuf, Syamsidar, dan Sucianti yang telah bersedia memberi bantuan doa dan materi untuk penulis dalam melaksanakan kuliah.

Disadari sepenuhnya, bahwa pelaksanaan penelitian hingga penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dorongan berbagai pihak dan selayaknya menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan dan andil mereka semua, baik secara materil maupun moril. Oleh karena itu, penyusun menyampaikan ungkapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Musafir Pababbari, M. Si., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar beserta Wakil Rektor I, II dan III yang telah membina dan memimpin UIN Alauddin Makassar.
2. Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag, selaku Dekan beserta Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar.
3. Bapak Dr. Jumadi, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing I serta bapak Dr. Abdul Wahid Haddade, Lc., M.HI. selaku dosen pmbimbing II, yang tak hentinya mengarahkan penulis sejak dari awal hingga rampungnya penulisan skripsi ini. Semoga Beliau beserta seluruh anggota keluarga besar selalu diberi kemudahan dalam menjalani kehidupan oleh Allah SWT. Amin Ya Robbal ‘Alamin.
4. Ibu Istiqamah, S.H., M.H. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum dan Bapak Rahman Syamsuddin S.H., M.H. Selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Hukum serta Staf Jurusan Ilmu Hukum yang telah banyak membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan semua mata kuliah dan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang pernah mengajar dan membimbing penulis. Semoga ilmu yang telah mereka sampaikan dapat bermanfaat bagi kami di dunia dan di akhirat, Amin. Serta

permohonan maaf apabila ada perbuatan, ucapan serta tingkah laku penulis yang tidak sepatutnya dilakukan.

6. Bapak Subhan Joer Selaku Kepala Perwakilan Ombusman RI Provinsi Sulawesi Selatan, beserta para Asisten Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan yang telah memberikan fasilitas, waktu, tempat dan bantuannya selama penelitian.
7. Kak Drs. Alwan Suban, M.Ag., Dr. Muhammad Shuhufi, M.Ag., Dr. Kamsinah, M.Pd.I. MT., serta kakak Dr. Fatmawati Hilal, M.Ag. Selaku Ketua dan Pembina Gudep 10.073-10.074 Racana ALMAIDA UIN Alauddin Makassar yang telah membina dan mendidik penyusun untuk selalu mengedepankan kedisiplinan.
8. Saudara-saudara seperjuangan yang sangat saya banggakan pada jurusan Ilmu Hukum, Khususnya Ilmu Hukum 3.4. Kenangan bersama kalian di luar maupun di dalam kelas serta suka dan duka selama menempuh pendidikan di Fakultas Syariah dan Hukum tidak akan pernah terlupakan, semoga kita semua dapat menggapai cita-cita Amin!
9. Teman-teman seperjuangan KKN Reguler Angk. 51 Desa Compong, Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap, Abdul Hafid, Susiyanti, Amirul Mu'minin dan Asriani yang selalu memberikan inspirasi kepada penulis untuk berjuang dengan kekuatan kebersamaan dan persaudaraan.
10. Kakak-kakak se-angkatan LKKPM XXXI Racana Almaida, semoga kita dapat terus berkarya serta berbakti kepada bangsa.
11. Teman-teman Sekolah Demokrasi Gowa (SDG) Angkatan II dan Komite Komunitas Demokrasi Gowa (KKDG), terkhusus kepada K' Chairil Anwar,

S.HI dan K' Muhammad Ridwan Radief yang turut memberikan arahan hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

12. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan yang telah diberikan semoga menjadi amal jariyah.

Skripsi ini adalah hasil yang masih sederhana, semoga setelah menelaah isinya pembaca berkenan meluangkan waktunya untuk member kritik dan asaran konstruktif yang diharapkan dari berbagai pihak untuk kesempurnaan karya ilmiah ini. Akhirnya kepada Allah jualah tempat segala kesempurnaan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan. Amin!

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Gowa, 17 Agustus 2016

Penyusun,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R
SYAMSUL BAHRI
NIM: 10500112041

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1-9
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Kajian Pustaka.....	8
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN TEORETIS.....	10-27
A. Pengertian Pengawasan.....	10
B. Bentuk Pengawasan.....	12
C. Pengawasan Lembaga Independen Ombudsman.....	17
D. Kerangka Konseptual.....	27
BAB III METODEOLOGI PENELITIAN.....	28-31
A. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	28
B. Pendekatan Penelitian.....	29
C. Sumber Data.....	29

D. Metode Pengumpulan Data.....	30
E. Instrumen Penelitian.....	30
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	31
G. Pengujian Keabsahan Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32-63
A. Eksistensi Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas.....	32
1. Perkembangan Pengawasan Eksternal Ombudsman.....	32
2. Standar Pelayanan Ombudsman.....	38
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman di Kabupaten Gowa.....	41
C. Efektivitas Pengawasan Ombudsman di Berbagai Instansi Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.....	45
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Implikasi Penelitian.....	64
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran-Lampiran.....	
Daftar Riwayat Hidup.....	

ABSTRAK

Nama : Syamsul Bahri

NIM : 10500112041

Judul : Eketifitas Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Gowa

Skripsi dengan judul efektifitas pengawasan Ombudsman terhadap pelaksanaan pelayanan masyarakat di Kabupaten Gowa ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan Ombudsman di Kabupaten Gowa dan juga untuk mengetahui efektivitas pengawasan Ombudsman di berbagai Instansi Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa.

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian deskriptif dimana penelitian ini menggambarkan secara kualitatif mengenai obyek yang dibicarakan sesuai kenyataan yang terjadi di masyarakat dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis sosiologis. Adapun sumber data penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder, penelitian ini juga berupa *field research* yakni penelitian lapangan. Selanjutnya, metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Lalu, teknik pengolahan dan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan sistem analisis data yang diperoleh dari Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan selanjutnya akan disajikan secara deskriptif mengenai pelaksanaan pengawasan Ombudsman di Kabupaten Gowa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman di Kabupaten Gowa dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor penghambat (terbatasnya Sumber Daya Manusia, kurangnya pelatihan, minimnya anggaran dan kurangnya pemahaman terhadap tugas dan tanggungjawab Ombudsman oleh instansi pelayanan publik) dan faktor pendukung (Media, fasilitas komunikasi yang memadai dan tim yang koordinatif). Selain itu, pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan telah dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai kasus yang telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang penanganan pelaksanaan pengawasannya di Kabupaten Gowa menggunakan metode pendekan persuasif dan pendekatan prosedural.

Dalam pelaksanaan fungsi pengawasan oleh Ombudsman khususnya dalam lingkup wilayah kabupaten Gowa disarankan kepada Ombudsman untuk lebih meningkatkan pengawasan secara langsung terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik, dan juga agar penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui tugas dan tanggungjawab lembaga Ombudsman agar tercipta pelaksanaan pelayanan masyarakat yang bermutu.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hampir seluruh negara di belahan dunia ini menerima demokrasi sebagai satu-satunya aturan main bernegara yang paling modern. Indonesia pun demikian, namun sebelumnya sejarah demokrasi di Indonesia cukup panjang dan dinamis. Di zaman orde lama dikenal dengan demokrasi terpimpin yang merupakan sebuah sistem demokrasi dimana seluruh keputusan serta pemikiran berpusat pada pemimpin negara. Di zaman orde baru, tidak asing lagi bagi masyarakat dengan istilah demokrasi pancasila yang mengutamakan musyawarah mufakat tanpa oposisi.

Sementara itu, era reformasi 1998 silam menandai sejarah baru demokrasi di Indonesia. Setelah terjadi transisi demokrasi yang ditandai dengan berakhirnya kekuasaan orde baru, sistem ketatanegaraan mengalami perubahan yang signifikan karena dinilai banyak mengandung kelemahan seiring amandemen UUD 1945 oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat. Perubahan itu semata-mata dalam rangka mengatur dan membagi pelaksanaan sistem kedaulatan rakyat kepada lembaga negara dan komisi negara yang banyak bermunculan.

Sebelum reformasi, penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek Maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi,

kolusi, dan nepotisme demi terwujudnya perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945.

Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur Penyelenggara Negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas Penyelenggara Negara dan pemerintahan. Pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi obyektifitas maupun akuntabilitasnya.

Sejalan dengan semangat reformasi yang bertujuan menata kembali kehidupan berbangsa dan bernegara tersebut, maka pemerintah melakukan perubahan mendasar dalam sistem ketatanegaraan dan sistem pemerintahan dengan membentuk lembaga-lembaga negara dan lembaga-lembaga pemerintahan baru. Hal tersebut dapat dilihat setelah UUD 1945 mengalami perubahan, ternyata memunculkan dua kelompok lembaga negara yaitu lembaga negara utama dan lembaga negara yang fungsinya melayani (*state auxiliary body*).¹

¹Arip Yogiawan, *Mengenal Sistem Pemerintahan dan Lembaga Negara dalam Proses Advokasi* (Jakarta: Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia, 2014), h. 5.

Namun, di samping kedua lembaga tersebut terdapat pula lembaga negara lain yang dibentuk berdasarkan undang-undang salah satunya adalah Ombudsman Republik Indonesia dengan dasar hukum pembentukannya UU Nomor 37 Tahun 2008. Lembaga ini sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional. Namun, untuk memperkuat dasar hukum keberadaannya sebagai lembaga pengawas eksternal terhadap penyelenggaraan negara dan pemerintahan maka dibentuklah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pengawasan oleh Ombudsman adalah pengawasan riil, yaitu pengawasan untuk memperoleh pelayanan sebaik-baiknya dari aparat pemerintah.² Lemahnya tingkat pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di lapangan kemudian mengilhami pembentukan ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal yang independen dan bebas dari campur tangan kepentingan pihak manapun. Pada saat yang sama, Indonesia memang sama sekali belum memiliki lembaga negara yang khusus melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Padahal, ada urgensi besar dibalik pengawasan pelayanan publik yang sangat berkolerasi dengan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.³

Dalam pasal 1 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dijelaskan bahwa: "*Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga*

²Komisi Ombudsman Nasional, *Peranan Ombudsman dalam Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi serta Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik* (Jakarta: KON, 2005), h. 13. <http://www.ombudsman.go.id/index.php/publikasi/pustaka-ombudsman.html> (16 Juni 2016).

³Zainal Arifin Mochtar, *Lembaga Negara Independen: Dinamika Perkembangan dan Urgensi Penataannya Kembali Pasca-Amendemen Konstitusi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), h. 92.

negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”.

Sementara itu dalam Pasal 35 ayat (3) UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa: *“Ombudsman merupakan salah satu lembaga pengawas eksternal selain pengawasan masyarakat dan pengawasan DPR/DPD yang berhak untuk melakukan pengawasan pelayanan publik.”* Dengan demikian, jelas bahwa lembaga Ombudsman memiliki peran yang sangat kuat dalam terciptanya pelayanan publik yang baik.

Seiring dengan dikeluarkannya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, maka tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Menarik untuk disimak, bahwa undang-undang tersebut lahir atas dasar beberapa pertimbangan yaitu:⁴ *Pertama*, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan

⁴Abdul Hakim Dan Siti Rochmah, *Implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik: Siapakah Daerah Otonom?* <https://ahakim61.files.wordpress.com/2011/09/microsoft-word-pelayanan-publik1.pdf> (21 Nopember 2015).

dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. *Kedua*, untuk membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan publik. *Ketiga*, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan *keempat*, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hal ini berimplikasi pada konsep *good governance*, yang mana akan dapat terlaksana sepenuhnya apabila ada keinginan yang kuat (*political will*) dari penyelenggara pemerintahan dan negara untuk berpegang teguh pada peraturan perundangan dan asas dalam bernegara. Namun juga yang sangat mendasar yaitu adanya kerelaan para penyelenggara pemerintahan serta penyelenggara negara untuk segera dikontrol dan diawasi baik secara internal maupun eksternal.⁵

Upaya untuk mencegah terhadap terjadinya penyelewengan yang timbul dalam pelayanan publik adalah dengan meningkatkan fungsi pengawasan masyarakat melalui suatu saluran untuk menyampaikan keluhan.⁶ Lembaga yang memiliki tugas untuk menerima keluhan masyarakat yang telah ditunjuk oleh peraturan perundang-undangan adalah Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan kewenangan yang dimilikinya, Ombudsman mempunyai tugas yang

⁵Antonius Sujata dan RM Surachman, *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional sebuah Antologi*, (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002), h.78

⁶Komisi Hukum Nasional, *Kebijakan Reformasi Hukum Suatu Rekomendasi Jilid 1 & 2* (Jakarta: KHN, 2010), h. 21. <http://www.komisihukum.go.id/> (23 November 2014).

cukup berat, yaitu menangani keluhan masyarakat atas pelayanan publik oleh aparat pemerintah, baik lembaga eksekutif maupun yudikatif.

Menurut kajian fiqh siyasah, keberadaan lembaga pengawas sangat penting, hal ini merujuk kepada perintah al-Qur'an yang secara implisit mengamanatkan lembaga pengawasan. Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Mujaadilah/58: 7.

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَا يَكُونُ مِنْ نَجْوَى ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةٍ إِلَّا هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَا آدْنَى مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْثَرُ إِلَّا هُوَ
مَعَهُمْ أَيْنَ مَا كَانُوا ثُمَّ يُنَبِّئُهُمْ بِمَا عَمِلُوا يَوْمَ الْقِيَمَةِ إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Terjemahnya:

“Tidakkah engkau perhatikan, bahwa Allah mengetahui apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi? Tidak ada pembicaraan rahasia antara tiga orang, melainkan Dialah yang keempatnya. Dan tidak ada lima orang, melainkan Dialah yang keenamnya. Dan tidak ada yang kurang dari itu atau lebih banyak, melainkan Dia pasti ada bersama mereka di mana pun mereka berada. Kemudian Dia akan memberitakan kepada mereka pada hari kiamat apa yang telah mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.”⁷

Ayat di atas menunjukkan arti pentingnya sebuah lembaga pengawasan.

Meskipun al-Qur'an tidak menjelaskan lebih lanjut tentang bagaimana bentuk dari lembaga pengawasan tersebut. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Sebagai lembaga pengawas penyelenggara

⁷Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bogor: PT. Pantja Cemerlang, 2015), h. 543.

pelayanan publik, ombudsman memiliki posisi yang sangat strategis dalam rangka mewujudkan cita-cita terwujudnya sistem pemerintahan yang baik.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian: **“Efektivitas Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Gowa.”**

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

Fokus dalam penelitian ini mengkhususkan pada faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan serta efektivitas hasil pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan di berbagai instansi pelayanan publik di Kabupaten Gowa.

C. Rumusan Masalah

Setelah diuraikan mengenai latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok masalah yang akan menjadi batasan objek pembahasan. Adapun batasan masalah yang dimaksud adalah bagaimana efektivitas pengawasan Ombudsman terhadap pelaksanaan pelayanan masyarakat di Kabupaten Gowa

Dari pokok masalah tersebut, dapat diidentifikasi beberapa sub masalah yang selanjutnya dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan Ombudsman di Kabupaten Gowa?
2. Bagaimanakah efektivitas hasil pengawasan Ombudsman di berbagai instansi pelayanan publik di Kabupaten Gowa?

D. Kajian Pustaka

Sebelum melakukan penelitian ini, penulis terlebih dahulu melakukan penelusuran terhadap beberapa buku yang berkaitan dengan pengawasan oleh lembaga Ombudsman. Adapun buku-buku yang ditelusuri di antaranya adalah:

Antonius Sujata dkk. dalam bukunya *Ombudsman Indonesia Masa lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*. Buku ini membahas langkah awal persiapan dan pembentukan Komisi Ombudsman Nasional, landasan keberadaan, kinerja serta pengawasan atas pelayanan umum dan persiapan masa depan ombudsman. Buku ini sudah memberikan gambaran mengenai hasil pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman beberapa tahun terakhir, namun belum membahas secara rinci faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan Ombudsman di daerah.

Angger Sigit Pramukti dan Meylani Chahyaningsih dalam bukunya *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara*, buku ini membahas tentang pelaksanaan pengawasan hukum terhadap aparatur negara yang dilakukan oleh berbagai macam unsur. Pengawasan tersebut dilakukan melalui organisasi langsung maupun dalam lingkup luar organisasi. Buku ini sudah memberikan gambaran mengenai pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman, namun belum menguraikan faktor yang mempengaruhi pengawasan Ombudsman di daerah.

Zainal Arifin Mochtar dalam bukunya *Lembaga Negara Independen Dinamika Perkembangan dan Urgensi Penataannya Kembali Pasca-Amandemen Konstitusi*, buku ini membahas tentang dinamika lembaga negara independen di Indonesia. Mulai dari kerangka konseptual lembaga negara independen, latar belakang kelahiran dan implikasinya terhadap kehidupan ketatanegaraan. Buku ini

tidak membahas mengenai faktor yang mempengaruhi pengawasan Ombudsman, terutama di daerah.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diinginkan penulis dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan Ombudsman di Kabupaten Gowa
- b. Untuk mengetahui efektivitas hasil pengawasan Ombudsman di berbagai instansi pelayanan publik di Kabupaten Gowa

2. Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

- a. Diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum khususnya dalam hukum ketatanegaraan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini.
- b. Diharapkan dapat memberikan bahan masukan kepada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan dalam meningkatkan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik.
- c. Diharapkan agar hasil penulisan skripsi ini menjadi sumbangan ilmiah yang berharga bagi fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar.

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Pengertian Pengawasan

Istilah pengawasan yang sering digunakan dalam teori dan praktik manajemen di Indonesia merupakan terjemahan dari istilah bahasa Inggris, *controlling*.¹ Istilah tersebut lebih dikenal dan dikembangkan dalam ilmu manajemen karena memang pengawasan ini merupakan salah satu unsur dalam kegiatan pengelolaan. Selain pengawasan, istilah lain yang banyak digunakan untuk mengartikan istilah *controlling* adalah pengendalian. Namun, diantara dua istilah tersebut, istilah pengawasan lebih sering digunakan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia.

Menurut Hari Sabarno, terdapat perbedaan pengertian antara pengawasan dengan pengendalian yaitu:²

1. Pengendalian selalu dilakukan terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan, sedangkan pengawasan dapat pula dilakukan terhadap pekerjaan yang sudah selesai
2. Pengendalian sudah terkandung kewenangan mengadakan tindakan korektif, sedangkan dalam pengawasan tindakan korektif merupakan proses kelanjutannya.

¹Komisi Hukum Nasional, *Kebijakan Mendukung Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi* (Jakarta: KHN, 2014), h. 171. <http://www.komisi hukum.go.id/> (23 November 2014).

²Hari Sabarno, *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa* (Jakarta: Sinar Grafika, 2007), h. 47-48.

Akan tetapi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, fungsi pengawasan dan pengendalian dilakukan secara bersama-sama tanpa ada pengecualian maka sistem pengawasan dan pengendalian dijadikan satu terminologi saja, yaitu pengawasan (*controlling*). Dikaitkan dengan hukum pemerintahan, maka pengawasan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditujukan untuk menjamin sikap tindak pemerintahan atau aparat administrasi berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, pengawasan memiliki definisi suatu bentuk pemeriksaan atau pengontrolan dari pihak yang lebih tinggi kepada pihak di bawahnya. Dalam perspektif manajemen, terdapat beberapa pengertian *controlling*. Henry Fayol menjelaskan:³

“Control consists in verifying whether everything occurs in conformity with the plan adopted, the instruction issued and principles established. It has objective to point out weaknesses and errors in order to rectify them and prevent recurrence.”

Pandangan Fayol tersebut menekankan pada upaya pemeriksaan untuk membandingkan antara rencana yang ditetapkan dengan pelaksanaan rencana, perintah yang dikeluarkan, dan prinsip yang dianut. Dari definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa pengawasan adalah untuk mengetahui kelemahan dan kesalahan agar dapat dihindari.

Dalam pandangan George R. Terry, pengawasan dilakukan untuk tujuan tindakan evaluasi dan melakukan koreksi terhadap hasil yang telah dicapai dengan

³Komisi Hukum Nasional, Nasional, *Kebijakan Mendukung Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi*, h. 171.

tujuan agar apa yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan.⁴ Dalam definisi yang diberikan oleh Terry tersebut, pengawasan dilakukan pada akhir kegiatan, tidak pada saat kegiatan sedang berjalan.

Dari beberapa pengertian pengawasan yang diuraikan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk menilai dari pelaksanaan kegiatan apakah sudah sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Tanpa adanya pengawasan maka perencanaan yang telah ditetapkan akan sulit diterapkan oleh bawahan dengan baik. Sehingga tujuan yang diharapkan akan sulit terwujud. Selain itu, pengawasan juga dapat disamakan dengan adanya koreksi terhadap *das sein* (rencana) dan *das sollen* (kenyataan).

B. Bentuk Pengawasan

Kegiatan pengawasan bukanlah suatu hal yang mudah dilakukan, akan tetapi suatu pekerjaan yang memerlukan ketelitian, kepandaian, kecakapan dan pengalaman bahkan harus disertai dengan wibawa yang tinggi. Bentuk pengawasan dapat dibagi dalam beberapa kategori:⁵

1. Pengawasan dilihat dari pola pemeriksaan:
 - a. Pemeriksaan operasional, yaitu pemeriksaan terhadap cara pengelolaan suatu organisasi untuk melaksanakan tugas dengan lebih baik. Pemeriksaan menekankan pada penilaian dari sudut efisiensi dan kehematan.

⁴Angger Sigit Pramukti dan Meylani Chahyaningsih, *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara* (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2016) h. 14.

⁵Angger Sigit Pramukti dan Meylani Chahyaningsih, *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara*, h. 19.

- b. Pemeriksaan finansial, yaitu pemeriksaan yang mengutamakan pada masalah keuangan (transaksi, dokumen, buku daftar serta laporan keuangan) antara lain untuk memperoleh kepastian bahwa berbagai transaksi keuangan dilaksanakan sesuai dengan undang-undang, peraturan, instruksi yang bersangkutan dan seterusnya.
 - c. Pemeriksaan program, yaitu pemeriksaan yang dimaksudkan untuk menilai program secara keseluruhan.
 - d. Pemeriksaan lengkap, yaitu pemeriksaan yang mencakup tiga pemeriksaan diatas.
2. Pengawasan dilihat dari waktu pelaksanaan:
- a. Pengawasan preventif, yaitu pengawasan yang melalui *pre audit* sebelum pekerjaan dimulai. Pengawasan preventif adalah model pengawasan yang pernah diberlakukan pada masa pemerintahan orde baru, yaitu sebuah bentuk pengawasan yang mengharuskan pemerintah daerah berkonsultasi terlebih dahulu kepada pemerintah pusat sebelum peraturan daerah diberlakukan. Artinya, keputusan pemberlakuan sebuah peraturan daerah itu harus memperoleh izin pemerintah pusat sehingga pemerintah pusat yang berwenang untuk mengesahkannya.⁶
 - b. Pengawasan represif, yaitu pengawasan yang dilakukan lewat *post audit* dengan pemeriksaan terhadap pelaksanaan dan sebagainya. Pengawasan represif adalah model pengawasan yang dilakukan setelah pemerintah daerah membuat kebijakan bersama dengan pihak legislatif daerah (DPRD).

⁶Hari Sabarno, *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*, h. 49.

Pemerintah pusat hanya sebatas mengetahui tanpa mempunyai hak untuk mengesahkan.⁷

3. Pengawasan berdasarkan subjek yang melakukan pengawasan:
 - a. Pengawasan melekat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh setiap pimpinan terhadap bawahan dalam suatu kerja yang dipimpinnya.
 - b. Pengawasan fungsional, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat yang tugas pokoknya melakukan pengawasan seperti Inspektorat Jenderal, Itwilprop, BPKP, dan Bapeka.
 - c. Pengawasan legislatif, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh perwakilan rakyat baik di pusat (DPR) maupun di daerah (DPRD).
 - d. Pengawasan masyarakat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat seperti yang termuat di dalam media massa atau elektronik.
 - e. Pengawasan politis, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh lembaga politis.
4. Pengawasan berdasarkan cara pelaksanaannya:
 - a. Pengawasan langsung, yaitu pengawasan yang digelar di tempat kegiatan berlangsung yaitu dengan mengadakan inspeksi dan pemeriksaan.
 - b. Pengawasan tidak langsung, yaitu pengawasan yang dilakukan dengan mengadakan pemantauan dan pengkajian laporan dari pejabat atau satuan kerja yang bersangkutan, aparat pengawas fungsional, pengawas legislatif dan pengawas masyarakat.

⁷Hari Sabarno, *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*, h. 49.

5. Pengawasan berdasar waktu pelaksanaan:

- a. Sebelum kegiatan, yaitu pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan dimulai antara lain dengan mengadakan pemeriksaan dan persetujuan rencana kerja dan rencana anggarannya serta penetapan petunjuk operasional.
- b. Selama kegiatan, yaitu pengawasan yang dilakukan selama pekerjaan masih berlangsung. Pengawasan ini bersifat represif terhadap yang sudah terjadi dan sekaligus bersifat preventif untuk mencegah berkembangnya atau berulang kesalahan pada tahap-tahap selanjutnya.
- c. Sesudah kegiatan, yaitu pengawasan yang dilakukan setelah pekerjaan selesai dilaksanakan dengan membandingkan antara rencana dan hasil. Tujuan pengawasan ini untuk mengkoreksi atas kesalahan-kesalahan yang telah terjadi sehingga bersifat represif.

6. Pengawasan dari sisi objek yang diawasi:

- a. Pengawasan khusus, yaitu pengawasan yang dilakukan berkaitan dengan keuangan dan pembangunan Negara. Contohnya adalah BPK hanya melakukan pengawasan terhadap penggunaan anggaran Negara.
- b. Pengawasan umum, yaitu pengawasan yang dilakukan secara keseluruhan. Pengawasan umum adalah suatu jenis pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap segala kegiatan pemerintah daerah untuk menjamin penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan baik.⁸

⁸Sunindhia dan Ninik Widiyanti, *Praktek Penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah* (Cet. II; Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1996), h. 133.

7. Pengawasan dipandang dari kelembagaan yang dikontrol dan yang melaksanakan kontrol, dapat dibedakan menjadi:⁹

- a. Kontrol Intern (*internal control*), adalah pengawasan yang dilakukan oleh suatu badan atau organ yang secara struktural adalah masih termasuk organisasi dalam lingkungan pemerintah. Misalnya pengawasan yang dilakukan oleh pejabat atasan terhadap bawahannya secara hierarkhis. Bentuk kontrol semacam ini dapat digolongkan sebagai jenis kontrol teknis administratif atau *built in control*.
- b. Kontrol Eksternal (*external control*), adalah pengawasan yang dilakukan oleh badan atau organ yang secara organisasi berada di luar pemerintah dalam arti eksekutif. Misalnya kontrol yang dilakukan secara langsung, seperti kontrol keuangan yang dilakukan oleh BPK, kontrol sosial oleh LSM termasuk media massa dan kelompok masyarakat yang berminat pada bidang tertentu, kontrol politis oleh DPR terhadap pemerintah (eksekutif). Kontrol reaktif yang dilakukan secara tidak langsung melalui badan peradilan (*judicial control*) antara lain oleh peradilan umum dan Peradilan Tata Usaha Negara, maupun badan lain seperti KPK dan Ombudsman.

Selanjutnya, mengenai maksud dan tujuan serta fungsi pengawasan dalam suatu organisasi pemerintahan bergantung dan ditentukan oleh tugas pokok masing-masing oleh karena itu dapat berbeda satu dengan yang lainnya. Tujuan pengawasan sendiri pada umumnya adalah untuk mengarahkan agar pelaksanaan tugas umum dan pembangunan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan

⁹Irfan Fachruddin, *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah* (Bandung: PT. Alumni, 2004) h. 19.

kebijakan pemerintah sehingga dapat mencapai sasaran yang ditetapkan secara tepat guna, hasil guna dan berdaya guna.

Sementara itu, pengawasan berfungsi untuk untuk mencegah terjadinya kebocoran dan menekan adanya pemborosan, memperlancar pelaksanaan program dan kebijakan yang telah ditetapkan. Pengawasan merupakan kegiatan yang sangat penting dalam suatu organisasi atau dalam suatu kegiatan agar apa yang direncanakan semula bisa berjalan sebagaimana mestinya.

3. *Pengawasan Lembaga Independen Ombudsman*

Tentu telah dipahami bersama bahwa hakikat reformasi adalah *to make major changes* atau *to improve*, melakukan perubahan-perubahan besar dalam upaya perbaikan.¹⁰ Perubahan yang dicanangkan tersebut mencakup nilai-nilai serta aplikasi nilai dasar keadilan, kesejahteraan, ketertiban, demokrasi, transparansi, penegakan hak asasi manusia dan lain-lain. Ombudsman adalah salah satu produk reformasi yang lahir untuk melakukan perubahan besar tersebut.

Di Indonesia pada awalnya lembaga Ombudsman pertama kali dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Seiring dengan terbitnya UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, lembaga Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia.

Sebelum lahir Komisi Ombudsman Nasional, pengaduan pelayanan publik hanya dilakukan dengan pengaduan kepada atasan langsung atau melalui gugatan

¹⁰Antonius Sujata dkk., *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang* (Jakarta: KON, 2002), h. 69.

pengadilan. Kedua hal tersebut dirasa sangatlah kurang efisien dan efektif. Oleh karena itu, diperlukan suatu lembaga independen yang menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan tanpa memungut biaya. Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Ombudsman sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 ayat 1 UU Nomor 37 Tahun 2008 adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Menurut Pope, Ombudsman adalah sebuah jabatan yang secara independen menampung dan memeriksa pengaduan mengenai pelayanan administrasi publik yang buruk (mal-administrasi).¹¹ Sementara itu, Rosenbloom dan Kravcuk mengemukakan bahwa Ombudsman adalah “lembaga bentukan legislatif yang bersifat independen, yang diberikan wewenang untuk menyelidiki keluhan-keluhan yang bersifat khusus dari individu warga masyarakat berkenaan dengan tindak mal-administrasi yang dilakukan pemerintah”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi ombudsman adalah mengawal penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh

¹¹Pope Jeremy, *Strategi Memberantas Korupsi: Elemen Sistem Integritas Nasional* (Jakarta: Yayasan Obor dan Transparency International Indonesia, 2003), h.158.

penyelenggara negara dan pemerintah termasuk diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberikan tugas tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan atau APBD.

Sementara itu dalam Pasal 35 ayat (3) UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa: *“Ombudsman merupakan salah satu lembaga pengawas eksternal selain pengawasan masyarakat dan pengawasan DPR/DPRD yang berhak untuk melakukan pengawasan pelayanan publik.”* Dengan demikian, Ombudsman merupakan lembaga yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Dengan kebebasan dan kemandirian dari ombudsman inilah, lembaga dapat secara pro aktif melakukan atau membantu melakukan pengawasan terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan.

Hal ini tentunya guna mencapai tujuan dari dibentuknya lembaga ombudsman yang tertuang dalam pasal 4 UU Nomor 37 Tahun 2008, yaitu:

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme
- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik

- d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktekpraktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Selanjutnya, Ombudsman sebagai lembaga negara yang mandiri memiliki tugas dan wewenang yang telah diatur dalam dalam pasal 7 UU Nomor 37 Tahun 2008, yaitu:

- a. Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
- c. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- f. Membangun jaringan kerja
- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang- undang.

Sedangkan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya berdasarkan pasal 8

Ombudsman berwenang:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor
- d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak
- f. Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Namun demikian, selain wewenang sebagaimana dimaksud diatas,

Ombudsman memiliki wewenang lain, yaitu :

- a. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik

- b. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Mal-administrasi.

Ombudsman dalam melaksanakan kewenangannya dilarang mencampuri kebebasan hakim dalam memberikan putusan. Ombudsman juga mempunyai hak khusus, yaitu dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan. Ketentuan terkait hak khusus yang diberikan kepada Ombudsman tidak berlaku apabila lembaga ini sendiri yang melakukan pelanggaran hukum. Dalam rangka memperlancar tugas dan wewenangnya apabila dipandang perlu maka Ombudsman juga dapat mendirikan perwakilan di daerah provinsi atau kabupaten/kota. Perwakilan daerah tersebut mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan.

Dalam hal status kelembagaan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan secara tegas kedudukannya sebagai lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawasan eksternal yang independen. Bentuk tanggung jawab lembaga ini terwujud dalam laporan berkala yang disampaikan kepada presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat, serta dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Terdapat tiga jenis independensi yang dianut oleh Ombudsman Republik Indonesia, yaitu :

- a. Independensi Ombudsman yang bersifat institusional. Artinya, Ombudsman sama sekali bukan bagian dari Instansi negara yang telah ada serta tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, Lembaga ini sama sekali tidak diawasi oleh kekuasaan negara dan memperoleh kedudukan yang tinggi.
- b. Independensi Ombudsman yang bersifat fungsional. Artinya, Ombudsman bebas dari campur tangan kekuasaan manapun. Ombudsman tidak bisa diperintah dan ditekan oleh siapapun sebagai bentuk pencegahan agar tidak adanya tekanan yang sifatnya intimidatif. Lembaga ini juga mendapatkan dukungan dari Dewan Perwakilan Rakyat yang memberikan kewenangan kuat kepada Ombudsman Republik baik secara politis, yuridis, anggaran yang memadai, guna meraih profesionalisme dengan standar kualitas untuk menjalankan instansinya.
- c. Independensi Ombudsman yang sifatnya personal. Artinya bahwa seorang yang menduduki jabatan di Ombudsman merupakan pribadi-pribadi yang memiliki integritas, kredibilitas, dan kapabilitas memadai sehingga dapat dipercaya masyarakat. Untuk menjabat kedudukannya ia harus melalui seleksi yang ketat dengan masa jabatan yang secara jelas telah diatur dalam undang-undang. Ombudsman yang memiliki independensi personal akan mampu menjalankan tugasnya secara adil dan tidak berpihak.

Untuk membedakan dengan lembaga pengawas yang telah ada, sekaligus menghapus kesan tumpang tindih serta persepsi keliru dengan fungsi-fungsi pengawasan yang kita kenal selama ini, kiranya hal-hal berikut dapat menjadi perbandingan:¹²

1. Lembaga Pengawas Struktural sebagaimana selama ini dilakukan oleh Inspektorat Jenderal tidak mandiri karena secara organisatoris merupakan bagian dari kelembagaan/ departemen terkait. Dalam menghadapi dan ataupun menindaklanjuti laporan sangat ditentukan oleh atasan. Lagi pula pengawasan yang dilakukan bersifat intern artinya kewenangan yang dimiliki dalam melakukan pengawasan hanya mencakup urusan institusi itu sendiri.
2. Lembaga Pengawas Fungsional (Badan Pengawasan dan Pemeriksaan Keuangan) meskipun tidak bersifat intern namun substansi/sasaran pengawasan terbatas pada aspek tertentu terutama masalah keuangan. Lagi pula aparat pengawas fungsional pada umumnya tidak menangani keluhan-keluhan yang bersifat individual, mereka melakukan pengawasan terhadap pengelolaan keuangan secara rutin baik yang merupakan anggaran rutin maupun pembangunan. Dengan kata lain Aparat Pengawas Fungsional selain cakupannya sangat sempit juga kurang memperhatikan penyimpangan-penyimpangan yang sering menjadi keluhan langsung masyarakat karena pengawasan yang dilakukan merupakan kegiatan rutin.
3. Lembaga Pengawas yang secara eksplisit dicantumkan dalam Konstitusi memang melakukan pengawasan namun pada satu sisi substansi yang diawasi

¹²Antonius Sujata dkk, *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*, h. 70-71.

terlalu luas dan bersifat politis karena memang secara kelembagaan Dewan Perwakilan Rakyat merupakan Lembaga Politik serta mewakili kelompok-kelompok politik sehingga pengawasannya juga tidak terlepas dari kepentingan-kepentingan kelompok yang mereka wakili. Sedangkan Badan Pemeriksa Keuangan pada satu sisi substansi yang diawasi cukup luas yaitu mengenai Keuangan Negara yang mencakup kebijakan ataupun pengelolaannya, namun dari sisi lain juga dapat dikatakan terlalu sempit karena hanya mengenai segi keuangannya saja, sementara aspek-aspek lain dalam penyelenggaraan negara belum disentuh, apalagi kepentingan-kepentingan warga yang bersifat individual dan bukan merupakan penyimpangan sistem ataupun kebijakan, jelas belum terakomodasikan.

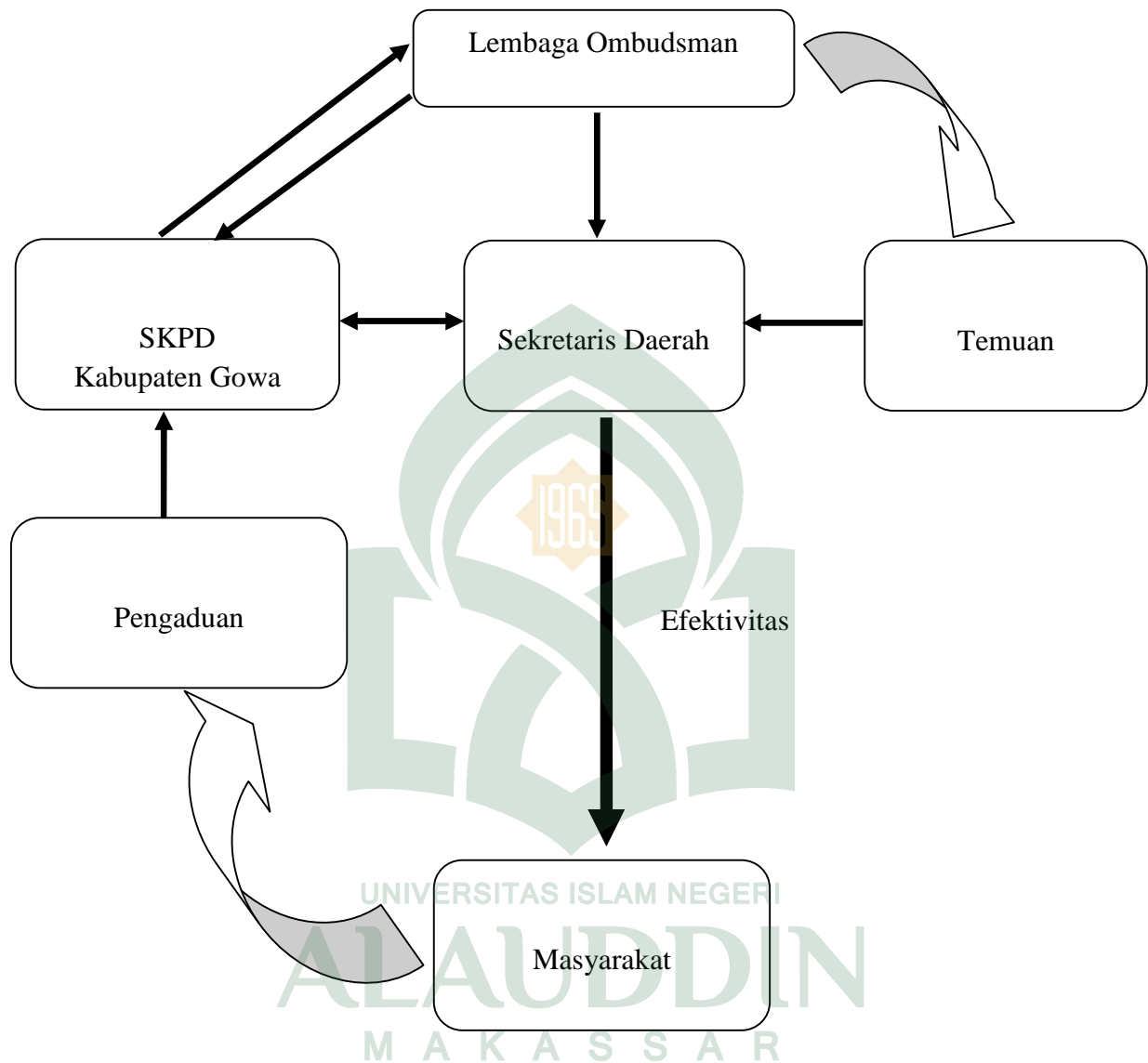
4. Pengawasan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) sekarang ini telah menjadi trend dan berkembang pesat. Namun karena sifatnya swasta dan kurang terfokus sehingga lebih banyak ditanggapi dengan sikap “acuh tak acuh”. Terlebih lagi pengawasan yang dilakukan sering kurang data dan lebih mengarah pada publikasi sehingga faktor akurasi dan keseimbangan fakta kurang memperoleh perhatian. Terdapat jarak ataupun “jurang” yang cukup dalam antara aparat negara/pemerintah dengan organisasi non pemerintah yang disebabkan perbedaan landasan keberadaan mereka masing-masing. Lembaga Swadaya Masyarakat eksistensinya berasal dari masyarakat itu sendiri sementara lembaga negara/pemerintah secara formal dilandasi oleh perundang-undangan yang berlaku sehingga dengan bertitik tolak dari landasan yang berbeda tersebut muncul sikap resistensi satu sama lain. Resistensi tersebut

makin dalam manakala menghadapi suatu permasalahan konkrit di mana Lembaga Pemerintah menggunakan parameter pranata yang bersifat formil serta prosedur yang struktural hierarkis sementara Organisasi Non Pemerintah mendekati permasalahan berdasarkan kenyataan-kenyataan yang dihadapi dengan prosedur yang tidak hierarkis karena LSM memang bukan merupakan institusi struktural.

Memperhatikan kenyataan-kenyataan di atas kiranya dapat dikemukakan bahwa ternyata masih terdapat celah-celah yang secara mendasar belum merupakan sasaran pengawasan. Dari aspek kelembagaan juga belum ada lembaga yang secara optimal memperoleh pengakuan dan diterima sebagai pengawas. Bahkan juga belum ada prosedur yang dapat menjembatani antara mekanisme yang bersifat kaku sebagai akibat sistem struktural hierarkis di satu pihak dengan mekanisme lentur/pendek dari suatu organisasi yang tidak struktural hierarkis.

Dengan demikian diperlukan suatu jalan keluar yang diharapkan pada satu sisi merupakan jalan tengah bagi kepentingan pengemban sistem struktural hierarkis serta kepentingan pengemban sistem non struktural, namun pada sisi lain mampu menampung seluruh aspirasi warga masyarakat tanpa harus melewati sistem prosedur atau mekanisme yang berliku-liku. Dilandasi oleh kondisi baik yang mencakup substansi pengawasan, prosedur maupun kelembagaan maka Ombudsman merupakan salah satu alternatif untuk menghadapi persoalan tersebut.

C. Kerangka Konseptual



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empirik dan normatif dengan metode pendekatan yuridis sosiologis (*socio-legal research*).¹ Yaitu pendekatan masalah melalui penelitian hukum dengan fakta yang ada pada instansi yang bersangkutan ataupun masyarakat sehubungan dengan permasalahan yang ditemui dalam penelitian.

2. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul yang diangkat, maka penelitian akan dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan untuk mengetahui efektivitas pengawasan Ombudsman terhadap pelaksanaan pelayanan masyarakat di Kabupaten Gowa.

Adapun alasan memilih lokasi penelitian ini karena Ombudsman merupakan lembaga pengawas eksternal independen yang pembentukannya berdasarkan peraturan perundangan dan berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh wilayah Provinsi Sulawesi Selatan termasuk di Kabupaten Gowa.

¹Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 133.

B. Pendekatan Penelitian

Untuk mendapatkan suatu data yang sesuai dengan pokok pembahasan, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis sosiologis dimana penelitian dilakukan dengan meninjau masalah yang diteliti dari segi ilmu hukum dan dengan melihat serta mengaitkan dengan kenyataan yang ada di dalam implementasinya yang bertujuan untuk mendeskripsikan kegiatan atau peristiwa alamiah dalam praktek sehari-hari di masyarakat.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan penelitian langsung terhadap obyek penelitian baik dengan mengadakan wawancara dan penelitian langsung dengan pihak-pihak yang terkait dengan penulisan skripsi ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh penulis yang sifatnya melengkapi data primer berupa literatur bacaan, Jurnal ilmiah, koran, dan majalah yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

3. Data tersier

Bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer maupun data sekunder seperti kamus hukum, kamus besar bahasa indonesia (KBBI), ensiklopedia dll.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. *Field Research*

Field Research atau penelitian lapangan adalah data yang bersifat primer dan diperoleh dengan melakukan penelitian langsung terhadap objek penelitian dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian (observasi).
- b. Melakukan wawancara atau interview terhadap sejumlah pejabat Ombudsman dan anggota masyarakat.
- c. Dokumentasi, digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal yang berhubungan dengan objek penelitian berupa buku catatan maupun arsip.

2. *Library Research*

Library Research atau penelitian kepustakaan adalah data yang bersifat sekunder untuk melengkapi data primer dan diperoleh melalui buku, jurnal ilmiah, media cetak, peraturan perundang-undangan dan majalah yang erat kaitannya dengan objek penelitian ini, baik dengan mengubah redaksi kalimatnya ataupun tidak.

E. Instrumen Penelitian

Pada pembahasan ini penulis menjelaskan tentang alat pengumpul data yang disesuaikan dengan jenis penelitian, yakni: peraturan perundang-undangan, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan menguraikan dan memecahkan masalah berdasarkan data yang diperoleh dan yang telah dikumpulkan baik data primer maupun data sekunder. Data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder

akan diolah dan dianalisis secara kualitatif yang kemudian dipaparkan secara deskriptif dengan memberikan konsep penggambaran tentang efektivitas kinerja lembaga ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik di Kabupaten Gowa sesuai dengan aturan aturan yang tertera dalam UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Reupublik Indonesia.

G. Pengujian Keabsahan Data.

Dalam menguji data dan materi yang disajikan dipergunakan materi sebagai berikut :

1. Deskriptif yang pada umumnya digunakan dalam menguraikan, mengutip, atau memperjelas bunyi peraturan perundang-undangan dan uraian umum.
2. Komperatif yaitu pada umumnya digunakan dalam bentuk membandingkan perbedaan pendapat terutama terhadap materi yang mungkin dapat menimbulkan ketidaksepahaman serta dapat menimbulkan kerancuan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Eksistensi Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas

1. Perkembangan Pengawasan Eksternal Ombudsman

Lembaga Ombudsman pertama kali lahir di Swedia pada tahun 1809. Kata "Ombudsman" berarti wakil atau perwakilan kelompok. Nama ini kemudian disematkan dan ditabalkan kepada institusi pengawasan pelayanan publik. Namun demikian, pada dasarnya Swedia bukan negara pertama yang membangun sistem pengawasan Ombudsman. Bryan Gilling dalam tulisannya berjudul *The Ombudsman In New Zealand* mengungkapkan bahwa pada zaman Kekaisaran Romawi terdapat institusi *Tribunal Plebis* yang tugasnya hampir sama dengan Ombudsman yaitu melindungi hak-hak "plebeians" (masyarakat lemah) dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan.¹

Model Pengawasan Ombudsman juga telah banyak ditemui pada masa kekaisaran Cina dan yang paling menonjol adalah ketika tahun 221 M Dinasti Tsin mendirikan lembaga yang bernama *Control Yuan* atau *Censorate* yang bertugas melakukan pengawasan terhadap pejabat-pejabat kekaisaran (pemerintah) dan bertindak sebagai "perantara" bagi masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi, laporan atau keluhan kepada Kaisar. Sampai saat ini *Control Yuan* juga digunakan untuk menamakan Ombudsman di Taiwan.

¹Suara Ombudsman RI, "Kiprah dan Jejak Ombudsman RI", Edisi Pertama Januari-Februari 2013, h. 10. <http://www.ombudsman.go.id/index.php/publikasi/pustaka-ombudsman.html> (16 Juni 2016).

Dean M Gottehrer, Mantan Presiden Asosiasi Ombudsman Amerika Serikat, menemukan bahwa pada dasarnya, Ombudsman berakar dari prinsip-prinsip keadilan yang menjadi bagian dari mekanisme pengawasan dalam sistem ketatanegaraan Islam. Hal tersebut dapat dilihat pada masa Khalifah Umar Bin Khatab (634-644 M) yang saat itu memosisikan diri sebagai *Muhtasib*, yaitu orang yang menerima keluhan dan juga menjadi mediator dalam mengupayakan proses penyelesaian perselisihan antara masyarakat dengan pejabat pemerintah. Ia kemudian membentuk lembaga *Qadi Al Quadat* (Ketua Hakim Agung) dengan tugas khusus melindungi warga masyarakat dari tindakan sewenang-wenang dan penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat pemerintahan.

Selama 150 tahunan, Ombudsman modern hanya dikenal di Swedia saja akan tetapi dalam setengah abad terakhir ini institusi Ombudsman menyebar ke pelbagai penjuru dunia. New Zealand tercatat sebagai negara pertama yang berbahasa Inggris dan Negara pertama di luar Eropa yang mendirikan Ombudsman tahun 1962 atau tujuh tahun setelah Denmark mendirikan Ombudsman modern ketiga (1955).

Di Skandinavia institusi Ombudsman diikuti oleh Norwegia dan Islandia. Adapun di Eropa Barat, Ombudsman didirikan di Republik Irlandia, Italia, Swiss, Austria, Belanda, Belgia, Yunani, Malta, Portugal dan Spanyol. Inggris yang semula ragu, akhirnya mengikuti negaranegara bekas jajahannya mendirikan Ombudsman atau *Parliamentary Commissioner for Administration* tahun 1967. Sedangkan Perancis pada tahun 1973 membentuk Ombudsman dengan sebutan *Mediateur de la Republique*.

Di Asia, Ombudsman pertama kali didirikan di India, akan tetapi masih bersifat daerah. Sekarang ada sebanyak 11 *Lok Ayukta* (Ombudsman Daerah). Di Pakistan, Ombudsman Nasional bernama Wafaqi Mohtasib berdiri berdampingan dengan beberapa Ombudsman Daerah. Sedangkan di Afrika Negara pertama yang pertama kali mendirikan Ombudsman adalah Tanzania.²

Di Indonesia sendiri, pada awalnya lembaga Ombudsman dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional. Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.³

Seiring dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, maka Ombudsman diberikan kewenangan yang lebih luas sebagai suatu lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau

² Suara Ombudsman RI, "Kiprah dan Jejak Ombudsman RI", h. 11.

³ Arip Yogiawan, *Mengenal Sistem Pemerintahan dan Lembaga Negara dalam Proses Advokasi*, h. 34.

seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran belanja pendapatan daerah.⁴

Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia yang dibentuk melalui Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yang secara definisi merupakan lembaga negara yang bersifat independen, mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat penting untuk melakukan tindakan pencegahan, pengawasan terhadap terjadinya penyimpangan dalam pelayanan publik.

Untuk mengawasi pelayanan publik diseluruh wilayah Indonesia tentu keberadaan Ombudsman Republik Indonesia menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat mengenai pelayanan publik yang tidak baik tentu membutuhkan kantor-kantor perwakilan untuk menyelesaikan masalah tersebut di daerah. Oleh karena itu dibentuklah kantor perwakilan Ombudsman di setiap ibu kota Provinsi di Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan merupakan salah satu dari beberapa kantor perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang dibentuk untuk mengawasi pelayanan publik di daerah Sulawesi Selatan.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan resmi berdiri pada tanggal 24 Juni 2012, bersama empat perwakilan provinsi lainnya antara lain;

⁴Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia*, Pasal 1 ayat (1).

Provinsi Kepulauan Riau, Bali, Kalimantan Timur dan Maluku. Ombudsman RI Perwakilan dibentuk untuk memenuhi amanah Undang-Undang No. 37 tahun 2008 dan untuk menangani pengaduan/laporan yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan.

Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan terletak di Jalan Sultan Alauddin, Makassar, 90222 D/a. Alauddin Plaza, BA No. 9 dengan nomor telpon/fax: (0411) 8224082. Selain itu dapat menghubungi nomor telepon 0811 411 2 411 atau melalui email ke ombudsmanrisulsel@yahoo.co.id atau kesitus ombudsman.go.id. Ombudsman RI Sulawesi Selatan juga mempunyai twitter yang dapat di follow di Ombudsman RI Sul-Sel @ORIsulsel. Di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan terdiri dari satu kepala perwakilan dibantu oleh 2 (dua) orang staf kesekretariatan dan lima orang asisten Ombudsman yang melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik untuk semua daerah yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan.

Untuk mewujudkan tujuan pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan masyarakat di seluruh Indonesia khususnya di Kabupaten Gowa, Ombudsman menggunakan visi dan misi. Adapun visi Ombudsman adalah Mewujudkan pelayanan publik prima yang menyejahterahkan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia. Sedangkan Misi Ombudsman adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik
- b. Mendorong penyelenggara negara dan pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme

- c. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan
- d. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.⁵

Selain visi dan misi di atas, Ombudsman juga memiliki tugas dan fungsi pokok sebagaimana yang tertuang dalam pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Sedangkan tugas Ombudsman adalah sebagai berikut:

- a. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
- c. Menindak lanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
- d. Melakukan investasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- f. Membangun jaringan kerja

⁵Situs Resmi Ombudsman RI: <http://www.ombudsman.go.id> (16 Juni 2016).

- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.⁶

2. Standar Pelayanan Ombudsman

a. Persyaratan Laporan/Pengaduan

1) Persyaratan Administratif

- a) Laporan lisan dan/atau tertulis ditujukan kepada Ombudsman Republik Indonesia (Pusat atau perwakilan).
- b) Laporan memuat uraian peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan secara rinci.
- c) Fotokopi identitas diri dan mencantumkan alamat dan nomor telepon yang mudah dihubungi.
- d) Fotokopi dokumen terkait (bila ada).
- e) Dalam hal penyampaian laporan melalui kuasa, dilampirkan surat kuasa.

2) Persyaratan Substantif

- a) Laporan terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan: Penyelenggara Negara dan pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Swasta, dan perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian

⁶Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia*, Pasal 6 dan 7.

atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

- b) Laporan telah disampaikan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.
 - c) Laporan tidak sedang menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan.
 - d) Laporan tidak sedang dalam proses pemeriksaan atau penyelesaian oleh instansi terkait dalam tenggang waktu yang patut.
 - e) Pelapor merasa belum puas atas penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan.
 - f) Peristiwa yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan yang bersangkutan terjadi.
- b. Jangka waktu pelayanan
- 1) Paling lambat 14 (empat belas) hari sejak laporan diterima akan diinformasikan kelengkapan administratif.
 - 2) Laporan/pengaduan dapat dinyatakan selesai (*case closed*) oleh Ombudsman Republik Indonesia pada masing-masing tahapan berdasarkan hasil pemeriksaan maupun informasi dari pelapor.
 - 3) Ombudsman Republik Indonesia dapat menghentikan pemeriksaan (*case closed*) apabila laporan bukan merupakan kewenangan Ombudsman

dan/atau tidak ditemukan unsur maladministrasi pada proses seleksi maupun proses pemeriksaan.

c. Biaya/tarif

- 1) Tidak dipungut biaya (gratis) pada seluruh proses pelaporan dari/atau penyelesaian laporan atau pengaduan.
- 2) Tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun.

d. Jaminan keamanan dan keselamatan keamanan

- 1) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan
- 2) Asas-asas penyelesaian laporan: kepatutan, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan.

Adapun Struktur organisasi kantor perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan dapat di lihat pada gambar 1.1 berikut:



Sumber Data: Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2016

Sedangkan untuk mengetahui alur penyelesaian laporan/pengaduan oleh Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut:



Sumber Data: Situs Resmi Ombudsman RI, <http://www.ombudsman.go.id> (16 Juni 2016).

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman di Kabupaten Gowa

Dalam melaksanakan tugas mengawasi penyelenggara pelayanan publik, terdapat 2 (dua) hal yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan di Kabupaten Gowa yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melaksanakan fungsi pengawasan. Adapun faktor pendukung dan penghambat tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor penghambat:

a. Sumber Daya Manusia Terbatas

Dalam menjalankan peran mengawasi penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan memiliki hambatan berupa kurangnya personil untuk menjalankan program-program kerjanya. Hal tersebut tidak sebanding dengan laporan/pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI sehingga hal ini membuat asisten harus bekerja lebih keras dalam penyelesaian laporan/pengaduan.⁷ Secara perundang-undangan, maka jumlah asisten Ombudsman Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan telah memenuhi standar. Namun dengan kondisi tugas yang diberikan dan jumlah asisten yang dimiliki untuk melaksanakan tugas Ombudsman maka jumlah tersebut masih dinilai belum memadai.

b. Pelatihan (*capacity building*) kurang

Selain terbatasnya personil yang ada, kendala lain yang dihadapi oleh Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan adalah kurangnya pelatihan (*capacity building*) baik untuk asisten maupun staf sekretariat Ombudsman. Hal tersebut berimplikasi terhadap terbatasnya pengetahuan oleh pegawai Ombudsman terutama dalam hal substansi laporan.⁸

c. Anggaran yang masih minim

Selain terbatasnya sumber daya manusia dan pelatihan yang kurang dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi

⁷Subhan, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, *Wawancara*, Makassar, 15 Juli 2016.

⁸Maria Ulfa, Asisten Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, *Wawancara*, Makassar, 15 Juli 2016.

Selatan juga menemukan kendala yaitu minimnya anggaran yang ada sehingga tidak mencukupi program kerja yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan.⁹ Dana juga merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan tugas dalam suatu organisasi bahkan menentukan dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Setiap program kegiatan atau rutin maupun proyek baik besar maupun kecil semua itu tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya penyediaan anggaran yang cukup. ini akan berhubungan dengan berapa dana yang harus disediakan untuk membiayai gaji pegawai, membiayai kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan serta alat-alat yang dibutuhkan dan harus dipenuhi.

d. Pemerintah kurang mengetahui tugas dan kewenangan Ombudsman

Belum tercapainya kesamaan pemahaman atas peran penting institusi Ombudsman sebagai mitra instansi pemerintah dan peradilan juga menjadi penghambat dalam rangka pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat. Instansi terlapor biasanya tidak mengakui kesalahan/maladministrasi yang dilakukan dan menimbulkan keengganan dipihak terlapor untukanggapi permintaan Ombudsman menyampaikan klarifikasi. Hal ini akan berdampak pada proses pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman untuk memberikan pemahaman mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman.

⁹Subhan, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, *Wawancara*, Makassar, 15 Juli 2016.

2. Faktor Pendukung

a. Media

Dalam prakteknya media merupakan salah satu lembaga yang sangat membantu kinerja Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini dikarenakan media memiliki kendali untuk sistem sosial dalam pemerintahan. Selain itu, secara tidak langsung media turut mensosialisasikan kedudukan dan peran ombudsman dalam masyarakat dengan menampilkan kasus-kasus yang ditangani Ombudsman di media cetak maupun media elektronik. Publikasi kinerja ombudsman terkait prestasi yang ditorehkan, akan menarik simpati masyarakat sehingga akan mendorong masyarakat lebih aktif. Berbagai peristiwa yang terjadi di masyarakat dapat menjadi bahan laporan bagi pers. Oleh karenanya hal ini akan mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan baik korupsi, kolusi, nepotisme maupun penyelewengan-penyelewengan mal administrasi lain yang mungkin terjadi dalam pemerintahan.¹⁰

b. Fasilitas komunikasi yang memadai

Selain media, perkembangan teknologi turut menjadi penunjang utama Ombudsman dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Segala informasi dapat diakses melalui internet terutama hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan publik¹¹

¹⁰Subhan, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, *Wawancara*, Makassar, 15 Juli 2016.

¹¹Maria Ulfa, Asisten Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, *Wawancara*, Makassar, 15 Juli 2016.

c. Tim yang koordinatif

Selain media dan fasilitas komunikasi yang memadai, faktor pendukung lain yang paling penting dalam pelaksanaan tugas pengawasan oleh Ombudsman adalah adanya tim yang koordinatif dan saling mendukung serta membantu dalam proses penyelesaian laporan/pengaduan.¹²

C. Efektivitas Pengawasan Ombudsman di Berbagai Instansi Pelayanan Publik Kabupaten Gowa

Keberadaan Ombudsman RI sebagai lembaga negara independen meskipun bukan sebagai lembaga negara utama yang disebutkan secara jelas dalam konstitusi namun telah memberikan banyak manfaat dalam penataan sistem ketatanegaraan Indonesia. Hal ini dapat dilihat dengan jelas melalui berbagai laporan yang terus mengalir. Meskipun dalam perjalanannya eksistensi Ombudsman Republik Indonesia dalam mendukung terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa masih sering dipertanyakan, namun seiring berjalannya waktu masyarakat menjadi lebih mengerti dan mengenal lembaga ini, terlebih lagi setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Setiap warga negara dan penduduk, baik yang tinggal di wilayah Negara Republik Indonesia maupun yang tidak, berhak menyampaikan laporan kepada Ombudsman. Sepanjang laporan yang disampaikan mengenai tindakan penyimpangan yang mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan umum. Laporan dapat disampaikan dengan mendatangi kantor Ombudsman sehingga memungkinkan keluhannya secara lisan dan berkonsultasi dengan asisten

¹²Maria Ulfa, Asisten Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, *Wawancara*, Makassar, 15 Juli 2016.

Ombudsman. Laporan juga dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat yang dialamatkan kepada kantor Ombudsman atau perwakilan Ombudsman dengan menjelaskan kronologi permasalahan dan tidak harus menggunakan bahasa hukum. Cara lain yang bisa dilakukan oleh masyarakat dalam menyampaikan laporan adalah melalui faksimili, telepon, dan email. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman dalam prakteknya selalu mendorong masyarakat untuk dapat menyampaikan laporan secara tertulis guna kelengkapan administrasi secara formal.

Laporan yang sudah memenuhi persyaratan formal, selanjutnya didaftarkan dan disampaikan kepada ketua Ombudsman untuk menentukan asisten yang menangani. Asisten Ombudsman akan melakukan seleksi substantif untuk mengetahui lebih lanjut apakah laporan termasuk wewenang Ombudsman atau tidak. Apabila setelah diteliti dan didapati bahwa laporan bukan termasuk kewenangan Ombudsman, maka sistem membuat konsep surat kepada pelapor untuk menjelaskan bahwa laporan yang dilaporkan bukan kewenangan Ombudsman.

Setiap konsep yang dibuat asisten muda akan diperiksa oleh asisten senior yang kemudian disampaikan kepada Ombudsman dan/atau ketua Ombudsman untuk meminta pengesahan. Apabila laporan tersebut merupakan kewenangan Ombudsman tetapi dirasa masih memerlukan data lebih lanjut, maka asisten akan meminta pelapor untuk melengkapi laporannya. Apabila substansinya merupakan wewenang Ombudsman maka asisten Ombudsman beserta anggota Ombudsman yang ditunjuk sebagai pengawas penanganan laporan akan menelaah lebih dalam

tentang substansi laporan yang dimaksud. Termasuk merencanakan kegiatan investigasi lapangan bila diperlukan. Selanjutnya, asisten Ombudsman akan mengajukan permohonan klarifikasi atau membuat rekomendasi yang kemudian dikirim kepada terlapor setelah mendapat persetujuan dari ketua Ombudsman.

Apabila permintaan klarifikasi Ombudsman mendapat tanggapan dari terlapor, maka asisten yang menangani laporan tersebut akan mempelajari apakah terlapor sudah memberi jawaban sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku. Apabila masih dianggap perlu, Ombudsman dapat mengirim balasan kedua kalinya kepada terlapor guna mendapat kejelasan lebih lanjut. Bila mana dalam jangka waktu yang ditentukan terlapor belum memberikan tanggapan maka Ombudsman dapat langsung mengirim klarifikasi kedua.

Terlapor yang tidak memberikan tanggapan atas klarifikasi Ombudsman dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab dan berdasarkan kewenangan yang ada sesuai undang-undang, maka Ombudsman dapat mengeluarkan rekomendasi yang wajib dilaksanakan oleh terlapor dan/atau atasan terlapor. Jika hal tersebut juga tidak diperhatikan oleh terlapor, maka Ombudsman dapat menempuh mekanisme penyampaian hasil investigasi mengenai buruknya pelayanan instansi tertentu kepada media serta memberikan laporan khusus kepada presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat agar mendapat tindak lanjut.

Dalam hal penyelesaian suatu laporan, Ombudsman juga diberikan kewenangan untuk menyelesaikan laporan secara mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak. Pasal 50 ayat (5) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa dalam hal penyelesaian ganti rugi

Ombudsman dapat melakukan mediasi, konsilitasi dan adjudikasi khusus. Adjudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antara para pihak yang diputus oleh Ombudsman, khusus dalam hal terkait dengan penyelesaian ganti rugi yang tidak dapat diselesaikan melalui mediasi dan konsiliasi. Kewenangan mediasi dan konsiliasi ini menempatkan Ombudsman sebagai lembaga yang menjadi bagian dari sistem penyelesaian sengketa alternatif (*alternative dispute resolution*) untuk kasus-kasus pelayanan publik.

Selain kewenangan mediasi dan konsiliasi Ombudsman juga berwenang melakukan investigasi untuk menelaah kasus-kasus yang mengandung dimensi sistemik (*systemic review*). Dalam kewenangannya melakukan hal tersebut, pasal 8 ayat (2) undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa Ombudsman dapat menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan penyelenggara negara guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik. Penyampaian saran tersebut juga dapat ditujukan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau Kepala Daerah agar terhadap Undang-Undang dan Peraturan Perundang-Undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Proses penanganan laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, baik secara administratif maupun substantif. Dalam proses penanganan laporan/pengaduan sebelum sampai pada tahap kesimpulan terhadap permasalahan yang diajukan, diperlukan data pendukung yang diperoleh melalui

kegiatan investigasi maupun pengamatan langsung terhadap instansi yang diduga melakukan tindakan maladministrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan ketentuan tersebut, pada dasarnya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman adalah diawali dengan adanya laporan, untuk selanjutnya ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Jadi apabila tidak ada laporan maka pengawasan Ombudsman bersifat pasif.

Tindak lanjut atas laporan masyarakat berupa proses penyelesaian, permintaan klarifikasi kepada terlapor, investigasi lapangan dan pemanggilan terlapor hingga sampai pada tahap penyampaian saran/rekomendasi kepada terlapor dan atasannya. Terhitung sejak bulan Mei 2014 hingga bulan Juni 2016, tercatat 42 kasus dalam wilayah yurisdiksi Kabupaten Gowa yang dilaporkan kepada pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan. Laporan yang diterima bervariasi mulai dari individu yang merupakan korban langsung maladministrasi, keluarga korban, organisasi masyarakat, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

Laporan masyarakat dapat dinyatakan selesai pada setiap tahapan. Baik dalam tahapan klarifikasi, investigasi, mediasi hingga penyampaian saran/rekomendasi. Dalam hal laporan/pengaduan masyarakat yang sudah dinyatakan selesai ditangani, maka selanjutnya dilakukan penutupan laporan dengan mekanisme sebagaimana diatur dalam Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 36/ORI-SK/XII/2011 tentang Tata Cara Penutupan Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian

Laporan/Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia dan Perwakilan Ombudsman di Daerah.

Dari keseluruhan jumlah laporan yang ditangani, keluhan terhadap Institusi Kepolisian masih mendominasi laporan masyarakat Kabupaten Gowa kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu sebanyak 12 laporan/pengaduan. Kemudian disusul instansi Pemerintahan dengan 10 laporan/pengaduan, BUMN, BUMD dan Swasta 8, Badan Pertanahan Nasional 7 serta laporan terhadap institusi pelayanan publik lainnya secara kumulatif sebanyak 5. Sedangkan substansi maladministrasi yang dikeluhkan masyarakat meliputi: penundaan berlarut (*undue delay*), tidak memberikan pelayanan, bertindak sewenang-wenang, penyimpangan prosedur dan permintaan imbalan uang.

Secara umum, maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.¹³

Sementara itu, menurut pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 maladministrasi adalah Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam

¹³Hendra Nurtjahjo dkk., *Memahami Maladministrasi* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013), h. 4.

penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Beberapa laporan/pengaduan yang saat ini masih dalam proses penyelesaian oleh Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan dalam wilayah yurisdiksi Kabupaten Gowa antara lain:¹⁴

- a. Pengaduan mengenai dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 0152/LM/VI/2016/MKS tertanggal 8 Juni 2016 berupa penundaan berlarut pada Polsek Pallangga atas laporan tindak pidana penipuan. Kasus ini masih dalam tahap menunggu tanggapan dari terlapor.
- b. Pengaduan mengenai dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 0147/LM/VI/2016/MKS tertanggal 6 Juni 2016 berupa tidak memberikan pelayanan oleh anggota Provos Polres Gowa. Kasus ini masih dalam tahap menunggu tanggapan dari terlapor.
- c. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 0090/LM/IV/2016/MKS tertanggal 1 April 2016 berupa penundaan berlarut pada Polsek Pallangga atas laporan penganiayaan/pengeroyokan oleh pihak developer. Kasus ini masih menunggu data tambahan atau lanjutan dari pelapor.
- d. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 0140/LM/V/2016/MKS tertanggal 10 Mei 2015 oleh Polres Gowa berupa

¹⁴ Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, 14 Juli 2016

penyalahgunaan wewenang atas diprosesnya kembali kasus yang sudah mendapat putusan pengadilan. Kasus ini masih dalam tahap menunggu tanggapan dari terlapor.

- e. Pengaduan atas dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 0170/LM/VI/2016/MKS tertanggal 30 Juni 2016 dalam bentuk tidak memberikan pelayanan oleh Lurah Sungguminasa dan Camat Somba Opu. Kasus ini masih dalam tahap menunggu tanggapan terlapor setelah dilakukan pemanggilan pertama.
- f. Pengaduan mengenai dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 0218/LM/X/2015/MKS tertanggal 21 Oktober 2015 oleh camat pallangga dalam bentuk pemotongan uang makan akhir 2012 s/d 2014 dari 60 pegawai seluruh Kecamatan Pallangga. Kasus ini masih dalam tahap menunggu tanggapan terlapor setelah dilakukan pemanggilan ketiga.
- g. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 0126/LM/V/2016/MKS tertanggal 4 Mei 2016 yang dilakukan oleh PT. Bugowa Sarana Mandiri dalam bentuk penundaan berlarut terkait pemberian sertifikat kepada pelapor. Kasus ini masih dalam tahap menunggu tanggapan terlapor setelah dilakukan pemanggilan kedua.
- h. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 0157/LM/VI/2016/MKS tertanggal 9 Juni 2016 oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) berupa tidak memberikan pelayanan terhadap permohonan sertifikat tanah. Kasus ini masih dalam tahap menunggu tanggapan terlapor setelah dilakukan pemanggilan pertama.

- i. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 0142/LM/V/2016/MKS tertanggal 19 Mei 2016 oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) dalam bentuk penundaan berlurut penerbitan sertifikat hak milik. Kasus ini masih dalam tahap menunggu tanggapan dari terlapor.
- j. Pengaduan mengenai dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 0116/LM/V/2015/MKS tertanggal 25 Mei 2015 oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) berupa penundaan berlurut atas pengembalian hak atas sertifikat kepada ahli waris.
- k. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 0154/LM/VI/2016/MKS tertanggal 8 Juni 2016 oleh Kejaksaan Negeri Sungguminasa berupa penundaan berlurut atas belum ditangkapnya terdakwa Muda Bin Baso. Kasus ini masih dalam tahap menunggu tanggapan terlapor setelah dilakukan pemanggilan pertama.
- l. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 0178/LM/VII/2016/MKS tertanggal 18 Juli 2016 oleh Pengadilan Negeri Sungguminasa berupa penundaan berlurut pelaksanaan putusan.

Selain laporan/pengaduan yang masih dalam proses penyelesaian oleh Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan diatas, terdapat pula Beberapa laporan/pengaduan yang telah ditutup dan dinyatakan selesai pada setiap tahapan. Baik dalam tahapan klarifikasi, investigasi, mediasi hingga penyampaian saran/rekomendasi, yaitu sebagai berikut:

1. Klarifikasi Instansi Pelayanan Publik

Beberapa laporan/pengaduan yang telah ditutup setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan dalam wilayah yurisdiksi Kabupaten Gowa dengan cara meminta klarifikasi terhadap terlapor, baik melalui surat maupun langsung antara lain:¹⁵

- a. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh penyidik pembantu Sat Reskrim Polres Gowa berupa penundaan berlarut atas kasus penganiayaan yang dialami oleh pelapor. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor memberikan klarifikasi.
- b. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh Polres Gowa berupa penundaan berlarut atas laporan pemalsuan dokumen surat keterangan hibah. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor memberikan klarifikasi.
- c. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh Polsek Bontomarannu berupa penundaan berlarut atas laporan pencurian pada kompleks Samata Residence. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor memberikan klarifikasi.
- d. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh anggota Polres Gowa terkait tindakan tidak patut yang menuduh pelapor sebagai penadah sapi kurban. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor memberikan klarifikasi.
- e. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh Polres Gowa berupa tidak menahan pelaku perampasan sepeda motor miliknya setelah ditangkap. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor memberikan klarifikasi.

¹⁵Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, 14 Juli 2016

- f. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi berupa tidak kompetennya seorang penyidik pada Polsek Somba Opu karena menjadikan dirinya sebagai tersangka dengan sangkaan penipuan dan/atau penggelapan atas laporan orang lain. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor memberikan klarifikasi.
- g. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi pada Kantor Samsat Gowa atas keterlambatan plat kendaraan dan STNK yang telah dibayar. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor menindaklanjuti permintaan pelapor.
- h. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh PLN Rayon Sungguminasa berupa tidak menindaklanjuti pengajuan permohonan penambahan daya listrik padahal sudah dibayar. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor memberikan klarifikasi dan mengembalikan uang pelapor.
- i. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh PLN Rayon Sungguminasa berupa penyimpangan prosedur atas pembengkakan pembayaran tagihan listrik. Kasus ini kemudian ditutup setelah mendapatkan klarifikasi dari pihak terlapor.
- j. Pengaduan tentang dugaan tidak memberikan pelayanan oleh pihak PLN Kabupaten Gowa atas permintaan pelanggan untuk penurunan daya. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak PLN menindaklanjuti permintaan pelapor.
- k. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh Dinas Catatan Sipil Gowa berupa penyimpangan prosedur pengangkatan Sekretaris Desa Sicini Kecamatan Parigi yang diduga menggunakan dokumen kependudukan palsu. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor memberikan klarifikasi.
- l. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga berupa tidak pernah mendapatkan haknya berupa gaji

selama 30 bulan terhitung sejak dipenjara karena melakukan demonstrasi atas penolakan mutasi dirinya. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor memberikan klarifikasi.

m. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh Kepala Dinas Pertambangan berupa konflik kepentingan atas izin tambang di Desa Julubori Kecamatan Pallangga. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor memberikan klarifikasi.

n. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh pejabat Dinas Pengelola Keuangan Daerah berupa penundaan berlaut penerbitan SPPT.

o. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh Kepala Desa Pa'bundukang berupa tidak memberikan pelayanan atas permintaan surat hak waris pelapor. Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan selanjutnya meminta klarifikasi terhadap tindak lanjut pengaduan tersebut. Setelah pihak terlapor memberikan klarifikasi terhadap dugaan maladministrasi, kasus ini selanjutnya ditutup.

p. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan atas pengurusan berkas pelapor pada kantor pemerintah Kecamatan Bontomarannu. Kasus ini kemudian ditutup setelah mendapatkan klarifikasi dari terlapor.

q. Pengaduan mengenai dugaan maladministrasi oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) berupa penundaan berlaut atas permintaan pelapor untuk pengukuran ulang pengembalian batas.

- r. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) berupa tidak memberikan pelayanan karena tidak menanggapi surat sanggahan pelapor (ahli waris) pemilik tanah.
- s. Pengaduan tentang dugaan maladministrasi oleh BPJS Ketenagakerjaan berupa penundaan berlarut atas tidak dicairkannya klaim BPJS ketenagakerjaan pelapor. Kasus ini kemudian ditutup setelah mendapatkan klarifikasi dari pihak terlapor via telepon.
- t. Pengaduan tentang dugaan melakukan pelanggaran administrasi oleh Pimpinan Perusahaan Daerah Perdagangan Umum Pemerintah Kabupaten Gowa berupa penyimpangan prosedur pembayaran angsuran taksi kepada pihak Amanah F. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor memberikan klarifikasi.

2. Investigasi Lapangan Ombudsman

Investigasi dilakukan dalam rangka menindaklanjuti laporan/pengaduan untuk melengkapi data pendukung dan mendalami kebenaran permasalahan yang disampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan. Berikut beberapa laporan/pengaduan yang telah ditutup setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan dalam wilayah yurisdiksi Kabupaten Gowa dengan cara melakukan investigasi lapangan terhadap terlapor antara lain:¹⁶

- a. Pengaduan mengenai dugaan tidak memberikan pelayanan atas pengaduan masalah air pelapor oleh PT. PDAM Tirta Jeneberang kabupaten Gowa. Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan selanjutnya melakukan investigasi

¹⁶Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, 14 Juli 2016

lapangan sebagai tindak lanjut atas pengaduan tersebut. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak terlapor menindaklanjuti permintaan pelapor.

- b. Pengaduan mengenai dugaan maladministrasi berupa penyalahgunaan wewenang oleh Bupati Kabupaten Gowa dengan melakukan tindakan sewenang-wenang terhadap pelapor dengan cara mutasi sekolah yang diduga penyebabnya adalah adanya kesalahan pada anak pelapor yang berstatus PNS. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak Ombudsman melakukan investigasi lapangan.
- c. Pengaduan mengenai dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyidik di Polsek Pallangga yang tidak mengindahkan laporan pelapor. Dimana menurut pelapor penyidik polsek pallangga tidak menangkap tersangka pembusuran sesuai dengan hukum yang berlaku. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak Ombudsman melakukan investigasi lapangan dan mendapatkan klarifikasi dari terlapor.
- d. Pengaduan mengenai dugaan maladministrasi oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) berupa permintaan imbalan uang terhadap proses pengukuran tanah pelapor dan pelayanan yang tidak patut. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak Ombudsman melakukan investigasi.
- e. Pengaduan mengenai dugaan permintaan imbalan uang oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa kepada pihak pelapor sebagai pemohon pembuatan sertifikat. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak Ombudsman melakukan investigasi lapangan dan mendapatkan klarifikasi dari pihak terlapor.

- f. Pengaduan mengenai dugaan maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan di Puskesmas Malino saat ingin mendapatkan pelayanan UGD puskesmas setempat. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak Ombudsman melakukan investigasi lapangan dan mendapatkan klarifikasi dari pihak terlapor.
- g. Pengaduan mengenai pelayanan developer Samata Residence yang tidak melayani keluhan warga yang menjadi korban pencurian dengan cara melakukan pencegahan berupa pembangunan tembok keliling pembatas sehingga memungkinkan akses buat pelaku pencurian. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak Ombudsman melakukan investigasi lapangan setelah sebelumnya melakukan pemanggilan dan mendapatkan klarifikasi dari terlapor.
- h. Pengaduan mengenai dugaan maladministrasi oleh staf pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) atas permintaan sejumlah uang saat mengurus SITU dan SIUP. Kasus ini kemudian ditutup setelah pihak Ombudsman melakukan investigasi

3. Solusi Melalui Mediasi dan Konsiliasi

Dalam rangka menyelesaikan permasalahan, seringkali diperlukan pihak yang dapat membantu untuk mempertemukan antara pelapor dengan terlapor. Salah satu wewenang Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan adalah melaksanakan mediasi kepada para pihak terkait untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Berikut beberapa laporan/pengaduan yang telah ditutup setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan dalam

wilayah yurisdiksi Kabupaten Gowa dengan cara melakukan mediasi antara pelapor dengan terlapor, antara lain:¹⁷

- a. Pengaduan mengenai dugaan penyalahgunaan wewenang oleh Kepala SMAN 1 Bajeng, karena mengeluarkan siswa hanya karena terlibat perkelahian tanpa memberikan sanksi juga kepada siswa lainnya yang terlibat perkelahian. Kasus tersebut kemudian ditutup setelah dilakukan mediasi yang menghasilkan kesepakatan antara pelapor dan terlapor.

4. Saran Ombudsman

Penyampaian saran oleh Ombudsman RI atas dugaan maladministrasi didasarkan atas ketentuan pasal 8 ayat (2) a Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang berbunyi: *"Ombudsman berwenang menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik."*

Adapun kasus yang menggunakan mekanisme penyelesaian laporan sampai pada tahap penyampaian saran adalah dalam kasus pengaduan mengenai dugaan maladministrasi dengan nomor registrasi pengaduan 003/LM/I/2015/MKS tertanggal 5 Januari 2015 berupa penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Mangngalli Kecamatan Pallangga kabupaten Gowa atas pembangunan tower pihak PT Anugrah tanpa persetujuan warga sekitar. Hal ini didasarkan atas hasil pemeriksaan dokumen, Investigasi lapangan, dan membaca

¹⁷Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, 14 Juli 2016

keterangan klarifikasi lisan dan tertulis dari pihak pelapor dan terlapor. Adapun pelanggaran prosedur yang dilakukan sebagai berikut:¹⁸

- a. Bahwa warga BTN Nuki sebagai masyarakat yang berdekatan dengan rencana pembangunan menara tidak dilibatkan dalam mengemukakan pendapatnya sebagai bentuk partisipasi masyarakat sebagaimana ketentuan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 02/Per/M.Kominfo/03/2008 tentang Pedoman Pembangunan dan Penggunaan Menara Bersama Telekomunikasi.
- b. Bahwa pihak Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPT) Pemerintah Kabupaten Gowa telah mengabaikan ketentuan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tersebut karena tidak mempertimbangkan rencana pembangunan menara yang berada di dalam area pemukiman warga sehingga warga merasakan kekhawatiran keamanan lingkungan bila menara tersebut dibangun.
- c. Bahwa pihak Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) telah melakukan penyimpangan prosedur pada terbitnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Menara PT Anugerah Communication di belakang Kompleks BTN Nuri.

Berdasarkan uraian di atas, maka Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan memberikan saran kepada Bupati Gowa sebagai berikut:

- a. Agar segera memperhatikan aspirasi warga RT 5 BTN Nuki untuk memindahkan lokasi rencana pembangunan menara telekomunikasi minimal 100 meter di luar dari lingkungan perumahan.

¹⁸Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, 14 Juli 2016

- b. Agar segera membuat regulasi tentang pembangunan dan penataan menara telekomunikasi di Kabupaten Gowa, baik dalam bentuk Peraturan Daerah maupun Peraturan Bupati.
- c. Agar saran tersebut dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa kasus yang telah ditangani oleh Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan dalam wilayah yurisdiksi kabupaten gowa dapat diklasifikasikan menurut mekanisme penyelesaian laporannya, yaitu: Mekanisme penyelesaian laporan tahap klarifikasi 19 kasus, investigasi 8 kasus, Mediasi 1 kasus, dan saran 1 kasus.

Dilihat dari segi penyelesaian laporannya, Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan tidak hanya menggunakan pendekatan prosedural dan mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa saja, misalnya pemanggilan. Namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif dalam menyelesaikan laporan/pengaduan agar penyelenggara negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi.¹⁹ Hal ini tentunya membedakan antara Ombudsman dan lembaga penegak hukum dalam menyelesaikan laporan.

¹⁹Subhan, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, *Wawancara*, Makassar, 15 Juli 2016.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam wilayah yurisdiksi Kabupaten Gowa dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor penghambat (terbatasnya Sumber Daya Manusia, kurangnya pelatihan, minimnya anggaran dan kurangnya pengetahuan tentang tugas dan tanggungjawab Ombudsman oleh penyelenggara pelayanan publik), dan faktor pendukung (media, fasilitas komunikasi yang memadai dan tim yang koordinatif). Untuk mengatasi faktor penghambat di atas, diperlukan penambahan dan pelatihan asisten ombudsman, penambahan anggaran serta memperbanyak sosialisasi terhadap institusi pemerintahan dan masyarakat.
2. Pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai kasus yang telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang penanganan pelaksanaan pengawasannya di Kabupaten Gowa menggunakan metode pendekatan persuasif dan pendekatan prosedural. Oleh karena itu, pengawasan Ombudsman di Kabupaten Gowa telah berjalan secara efektif namun demikian Ombudsman harus tetap lebih meningkatkan fungsi pengawasannya terhadap pelayanan masyarakat.

B. *Implikasi Penelitian*

Dalam pelaksanaan fungsi pengawasan khususnya dalam lingkup wilayah kabupaten Gowa disarankan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan untuk lebih meningkatkan pengawasan langsung terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik dan juga agar instansi penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui tugas dan tanggungjawab lembaga Ombudsman agar tercipta pelaksanaan pelayanan masyarakat yang bermutu.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Asikin, Zainal dan Amiruddin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bogor: PT. Pantja Cemerlang, 2015.
- Fachruddin, Irfan. *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*. Bandung: PT. Alumni 2004.
- Hakim, Abdul Dan Siti Rochmah, *Implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik: Siapakah Daerah Otonom?*
[https://ahakim61.files.wordpress.com/2011/09/microsoft-word pelayanan-publik1.pdf](https://ahakim61.files.wordpress.com/2011/09/microsoft-word_pelayanan-publik1.pdf) (21 Nopember 2015).
- Jeremy, Pope. *Strategi Memberantas Korupsi: Elemen Sistem Integritas Nasional* Jakarta: Yayasan Obor dan Transparency International Indonesia, 2003.
- Komisi Hukum Nasional. *Kebijakan Mendukung Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi*. Jakarta: Komisi Hukum Nasional, 2014.
<http://www.komisihukum.go.id/> (23 November 2013).
- . *Kebijakan Reformasi Hukum Suatu Rekomendasi Jilid 1 & 2*. Jakarta: Komisi Hukum Nasional, 2010. <http://www.komisihukum.go.id/> (23 November 2013).
- Komisi Ombudsman Nasional. *Peranan Ombudsman dalam Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi serta Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2005.
- Mochtar, Zainal Arifin. *Lembaga Negara Independen: Dinamika Perkembangan dan Urgensi Penataannya Kembali Pasca-Amandemen Konstitusi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.

Pramukti, Angger Sigit dan Meylani Chahyaningsih. *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2016.

Sabarno, Hari. *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Grafika, 2007.

Suara Ombudsman RI, “Kiprah dan Jejak Ombudsman RI”, <http://www.ombudsman.go.id/index.php/publikasi/pustakaombudsman.htm>. (16 Juni 2016).

Sujata, Antonius dan RM Surachman, *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional sebuah Antologi*, Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002.

Sujata, Antonius dkk. *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002.

Sunindhia dan Ninik Widiyanti, *Praktek Penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1996.

Yogiawan, Arip. *Mengenal Sistem Pemerintahan dan Lembaga Negara Dalam Proses Advokasi*. Jakarta: Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia, 2014.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah.

Sumber Lainnya

Maria Ulfa: *Asisten Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan*. Wawancara oleh penulis di Kantor Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, 15 Juli 2016.

Subhan: *Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan*.

Wawancara oleh penulis di Kantor Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, 15 Juli 2016.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Syamsul Bahri, S.H., Lahir 29 September 1992 di Kokowa, Desa Borimatangkasa Kec. Bajeng Barat Kab. Gowa. Anak ke Tujuh dari Tujuh bersaudara dan merupakan buah kasih sayang dari pasangan (Alm.) Coeng dan Sukiah. Penulis mulai menempuh pendidikan formal di SD Inpres Doang pada tahun 1999 dan tamat pada tahun 2005. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama di MTs. Pondok Pesantren Sultan Hasanuddin dan tamat pada tahun 2008. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan di MA. Muhammadiyah Limbung dan tamat pada tahun 2011.

Dengan motivasi yang besar, pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan tinggi di UIN Alauddin Makassar pada fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Ilmu Hukum. Disela kesibukan mengikuti perkuliahan, penulis aktif mengikuti kegiatan kemahasiswaan seperti Pendidikan Kawan HAM (Peka HAM) yang diselenggarakan oleh KONTRAS SULAWESI bekerjasama dengan LBH Makassar. Pada tahun 2014, penulis juga pernah mengikuti pendidikan non formal yaitu Sekolah Demokrasi Gowa (SDG) Angkatan II yang diselenggarakan oleh Lembaga Advokasi dan Pendidikan Anak Rakyat (LAPAR) Sul-Sel bekerjasama dengan Komunitas Indonesia untuk Demokrasi (KID) Jakarta selama 1 tahun.

Selama aktif sebagai mahasiswa, penulis juga bergelut di beberapa lembaga kemahasiswaan seperti Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Pramuka RACANA ALMAIDA, dan Komite Komunitas Demokrasi Gowa (KKDG).